

TRABAJO DE GRADO

Modalidad. Validación de experiencia profesional

Políticas contables y administrativas para el fortalecimiento de la gestión de cartera en Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC, de acuerdo con las normativas en NIIF.

Daniela Andrea González Ricardo

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Contables.

Contaduría Pública.

Tutor: Adalmis Adriana Quintero

2025

Agradecimientos

Me gustaría primero dar un agradecimiento a todas las personas que hicieron esto posible, desde el aspecto formativo y hasta el aspecto de desarrollo personal. En primer lugar, quiero expresar mis agradecimientos a mis seres queridos, quienes han sido mi mayor apoyo y fortaleza en el ámbito emocional, ese apoyo silencioso que he recibido de cada uno, lo he sentido de manera constante siendo la chispa que encendió mi deseo de seguir adelante con este proyecto de vida. Igualmente, me gustaría agradecer a cada uno de los docentes que hicieron parte del proceso formativo, ya que me ofrecieron bases de conocimiento en el programa para desarrollar y presentar esta investigación en la actualidad, la cual me abrirá las puertas de nuevas oportunidades que con el fundamento del respeto, tolerancia y responsabilidad que me transmitieron y que voy a lograr aprovechar.

Daniela Andrea González Ricardo

Tabla de contenido

Introducción	1
Planteamiento del problema.....	2
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Estado del arte.....	7
Marco legal	7
Marco Teórico.....	8
Antecedentes.....	11
Marco conceptual.....	14
Deterioro	14
Gestión de cartera	15
Liquidez	15
NIIF.....	15
Políticas administrativas	16
Políticas contables.....	16
Provisión	16
Rentabilidad	17
Hipótesis	18
Metodología del trabajo	19
Enfoque de la Investigación.....	19
Alcance de la Investigación	19
Diseño de la Investigación.....	19

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	20
Fases de la Investigación	20
Resultados	21
Diagnóstico General de los Procesos	22
Lista de Chequeo de los Documentos	25
Documentación de los Procesos Contables de la Empresa	27
Revisión Cuentas por Cobrar	29
Presentación de la Política Contable	34
Objetivo de la política	34
Alcance de la política	35
Presentación de la política	35
Planes de Mejoramiento	38
Conclusiones	44
Bibliografía	45
Anexos	50
Anexo 1. Resultados del diagnóstico	50

Lista de figuras

Figura 1. Fases de la investigación	20
---	----

Lista de tablas

Tabla 1. Marco legal de la investigación.....	7
Tabla 2. Resultado inicial del diagnóstico de los procesos.	22
Tabla 3. Lista de chequeo de los documentos por utilizar en la gestión de cartera	25
Tabla 4. Documentación de los procesos contables de la empresa	27
Tabla 5. Revisión cuentas por cobrar	30
Tabla 6. Planes de mejoramiento	39

Resumen

Esta investigación titulada “Políticas contables y administrativas para el fortalecimiento de la gestión de cartera en Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC, de acuerdo con las normativas en NIIF.” Y elaborada con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos como diagnosticar la situación actual de la empresa Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC en el cobro de créditos, identificando puntos a mejorar y oportunidades para resolver en los procesos administrativos y financieros relacionados con la cartera. Diseñar políticas contables de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que fortalezcan el control de créditos otorgados, la organización de clientes y la recuperación efectiva de la cartera en la empresa. Proponer un plan de mejora que fortalezca las áreas administrativas y contables de la empresa.

De esta manera para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos, se identificaron las herramientas y metodologías que se debía utilizar como observación directa y entrevista estructurada con los responsables del área contable y gerencia de la empresa, lo cual permitió evaluar las actividades relacionadas con las políticas contables que se ejecutan o por lo menos la noción de estar utilizando algunos de los criterios que componen ese tipo de política en la actividad comercial y financiera de la empresa. Como respuesta, se identificaron oportunidades de mejora en diferentes aspectos que permitieron la formulación de planes de mejoramiento, así como el diseño de una política contable según lo que se establece la norma “NIIF”, que le permitirá a la empresa obtener resultados positivos y beneficios en diferentes aspectos relacionados con la gestión de cartera.

Palabras clave: Gestión de cartera, liquidez, NIIF, políticas contables, provisión.

Introducción

En el contexto general existe una importancia y relación directa entre las actividades contables y la administración en las organizaciones, esto, porque los informes, datos y resultados contables han permitido el crecimiento de grandes empresas logrando altos estándares nacionales e internacionales, y dentro de esas actividades contables, estarían las políticas tanto con enfoque en contaduría, como con enfoque administrativo, lo cual garantiza una sostenibilidad financiera, tal como se ha mencionado en las NIIF, y que se convirtieron en estándar internacional. (International Accounting Standards Board, 2023)

Por lo cual, al momento de identificar que esa relación que se menciona realmente es débil o presenta dificultades, como se puede evidenciar en la empresa Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC, pueden existir ausencias en la aplicación de políticas contables y administrativas que tienen un enfoque principal sobre la cartera vencida, pérdida de liquidez y baja rentabilidad; claro ejemplo de lo sucedido con la empresa Justo & Bueno (Bernal, 2022), quienes por mala gestión administrativa y contable, llegaron al punto de la liquidación y cierre de actividades.

Entonces, la finalidad de la investigación con el enfoque en las actividades contables y financieras de la empresa Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC, va a permitir que se identifiquen principalmente los puntos críticos donde se necesita una intervención oportuna para que la liquidez y rentabilidad no se vean afectadas en el futuro cercano, fortaleciendo el control de créditos, mejorando la recuperación de cartera y optimizando los procesos contables, financieros y administrativos de la empresa en la actualidad, lo que igualmente permitirá tener un cumplimiento normativo tanto en el ámbito nacional, como en el ámbito internacional con lo establecido en las NIIF.

Planteamiento del problema

El no utilizar políticas contables y administrativas en las empresas puede llegar a ocasionar problemáticas como la mala gestión de varios procesos, entre los que se destacan cuentas por cobrar, esto cuando se maneja la variable dentro de una empresa, ya que sin políticas contables no se pueden establecer criterios claros para reconocer, medir, clasificar o provisionar las cuentas por cobrar, al igual que no tener alguna política administrativa que tenga una relación directa con la anterior, demuestra que no hay procedimientos para hacer un seguimiento a todos los procesos relacionados con esas políticas.

Algunas de las consecuencias que se pueden encontrar en relación con el no establecer dichas políticas, estarían aspectos como; incremento de la cartera vencida, aumento en las provisiones por falta de cobros, deterioro del flujo de caja y disminución del efectivo disponible, que a su vez genera la pérdida de liquidez y rentabilidad en las organizaciones y a futuro esto sería una problemática que para muchas empresas podrían llevar al cierre de las mismas.

Ejemplo de que estas problemáticas son reales, Peña y García (2021) (Ortega & Villalba Benítez, 2021), manifestaron que la falta de políticas contables y administrativas en las Pymes ha generado una inadecuada gestión de créditos y cuentas por cobrar, lo cual ha incrementado cartera vencida, problemas de liquidez que comprometen inicialmente la rentabilidad de las empresas y el futuro de las mismas en caso de hacer caso omiso a este tipo de situaciones.

Un caso reciente y que se presentó en Colombia, se puede mencionar el caso de Supermercado Justo & Bueno, una cadena de productos para el hogar, que enfrentó problemas financieros críticos antes de llegar a la quiebra, y uno de los factores más importantes fue el descontrol financiero en las cuentas por pagar y cobrar, esto porque no se manejaron políticas administrativas que conllevaron a deficiencias contables, lo cual generó un nivel de endeudamiento muy alto, retrasos en los pagos a proveedores, y déficit en el manejo del efectivo disponible. (Bernal, 2022)

Por lo tanto, se habla de la Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC, dónde se ha podido observar según administrador y socio de la empresa, el cual manifestó que la ausencia de un reglamento o normas de crédito ha generado inconvenientes en el control de cuentas,

incrementando la incobrabilidad y afectación del efectivo disponible; esto puede influenciar en la planificación de la economía y en la estabilidad a largo plazo de la empresa de forma negativa.

El actual proyecto tiene su inicio con el hallazgo de falencias mencionadas por actual socio de la empresa, quien en una entrevista inicial para comentar la idea de realizar una investigación sobre el diseño de políticas contables, señaló que la gestión de cuentas por cobrar constituye una de las principales dificultades, considerando que está directamente relacionada con las políticas administrativas, por ende la necesidad de tomar esta información inicial como parte fundamental del porqué de la investigación y el enfocar la problemática de la investigación en dichos aspectos.

En relación con esas situaciones, se puede mencionar que en la actualidad de las organizaciones a nivel nacional, las empresas están en la búsqueda constante de crecer y esto hace parte de los principios de la globalización, que tomo importancia en el mundo por el auge del neoliberalismo, el uso de las TIC “Tecnologías de información y comunicación” y la apertura internacional de los mercados, lo cual llevo a que las empresas deslocalizaran los procesos clásicos, y adaptaran procesos globales de valor con una visión más amplia. (Gereffi, y otros, 2005)

Asimismo, estaría el aporte realizado por Drucker (2007) quien manifestó que las pequeñas empresas deben aprender de las actividades, procesos y decisiones que se realizan en las grandes organizaciones, no para crear un espejo de lo que hacen o imitarlas, sino para adoptar el uso de las buenas prácticas a la escala que tienen según el tamaño de la empresa, tomando en cuenta aspectos como planeación estratégica, control financiero y gestión de talento humano.

Por lo cual, como parte de esos procesos estarían los controles financieros que a su vez tienen una relación directa con las normativas integradas en la NIIF, ya que según la NIC 8, se identificaron las políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores, tomando en cuenta que define la política contable como los principios, bases, convenciones, reglas y practicas especificas adoptadas por las empresas al preparar y presentar los estados financieros. (International Accounting Standards Board, 2023)

Igualmente, las NIIF anuncian que las políticas contables se deben seleccionar y aplicar de manera consistente y frecuente para las transacciones, eventos y condiciones similares en las empresas, esto a menos que se establezca algún requerimiento que se especifica en alguna de las

normatividades existentes o que alguna política interna lo mencione de manera clara y concisa. Aunque esto último puede generar que todo se realice con la supervisión de un profesional capacitado para desarrollar una política confiable que fuese relevante y fiable, además de cumplir con las necesidades de la empresa. (International Accounting Standards Board, 2023)

Del mismo modo, se agrega que las políticas administrativas son igual de importantes y fundamentales para el funcionamiento de las empresas, y tienen una relación directa con las políticas adicionales que se formulen en las organizaciones, ya que contienen aspectos como contratación de personal, procesos de compras, uso de recursos, gestión del tiempo y productividad, entre otros aspectos más.

En empresas es importante mantenerse actualizados en el uso responsable de los recursos, además comprender como las grandes empresas funcionan, por lo cual existe la necesidad de organizarse y utilizar las diferentes herramientas disponibles para cada una de las áreas (Palacio, y otros, 2019). Algo que se puede identificar en el desarrollo de este proyecto es la posibilidad de presentar el diseño de las estrategias sobre las políticas administrativas y contables a los gerentes de la empresa, asegurando que su aplicación sea efectiva y sostenible en el tiempo.

Por lo mencionado anteriormente, es necesario que la empresa en términos legales y financieros deba llevar a cabo sus actividades de acuerdo con lo que dictan las NIIF en la creación de políticas contables; como bien es argumentado llevar registro adecuado de normas da a las empresas un instrumento de trabajo que permite a sus gerentes trazar una línea de acción para el reconocimiento de las transacciones, operaciones y hechos para la elaboración de sus estados financieros a través de principios. Si estas políticas contables se aplican de forma correcta en el área de cartera, minimizan el riesgo de deterioro de cuentas por cobrar, generan mayor efectividad en su rentabilidad y permiten tener mayor claridad en la preparación de sus estados financieros.

Por consiguiente, se proyecta utilizar un instrumento para analizar, diagnosticar y estructurar políticas en la gestión de cartera para la empresa, que permitan tener el control de una administración más efectiva de las cuentas por cobrar a clientes, a través de identificación de causas de cartera vencida, condiciones de pagos y segmentación de clientes, con el fin de minorizar pérdidas y contribuir a mejorar la planeación económica de la empresa, para perfeccionar la capacidad de dar respuesta ante posibles escenarios de iliquidez.

¿La aplicación y estructura de estas políticas servirán como método estratégico para mejorar la rentabilidad y competitividad de Comercializadora Cauca Recicla SAS ZOMAC; garantizando un adecuado trabajo de sus cuentas por cobrar y una eficiencia más alta en la administración de los recursos de la empresa?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar políticas contables y administrativas para el fortalecimiento de la gestión de cartera en Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC, de acuerdo con las normativas en NIIF, para potencializar el control de las cuentas por cobrar a clientes y mejorar la rentabilidad de la empresa.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC en el cobro de créditos, identificando puntos a mejorar y oportunidades para resolver en los procesos administrativos y financieros relacionados con la cartera.
- Diseñar políticas contables de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que fortalezcan el control de créditos otorgados, la organización de clientes y la recuperación efectiva de la cartera en la empresa.
- Proponer un plan de mejora que fortalezca las áreas administrativas y contables de la empresa.

Estado del arte

Entre los elementos fundamentales de la investigación estarían los aspectos legales, teóricos, antecedentes y conceptuales que permitan el desarrollo completo del documento, además de conocer cuáles son las variables a considerar en la presentación de resultados, tales como los factores de diagnóstico, herramientas disponibles en el entorno y que han sido utilizadas previamente por otros investigadores, y en base a que normatividades se enfocaron, para ser posible utilizar las mismas o adaptarlas según la actividad económica de la empresa y las normas existentes y aplicables para las políticas administrativas y contables en Colombia, así como las normas internacionales.

Marco legal

Como parte de los factores legales que se deben comprender en el desarrollo de esta investigación y que son aplicables a la formulación de políticas administrativas y contables en Colombia, así como tomando en cuenta los aspectos internacionales, se identificaron las siguientes presentadas en la tabla 1.

Tabla 1. Marco legal de la investigación

Normatividad	Descripción
NIIF para Pymes (IASB)	Estas son las normas contables internacionales para las pequeñas y medianas empresas, dónde se pueden encontrar secciones clave como la N°10 que se refiere a las políticas contables, la N°11 y 12 que se relacionan con los instrumentos financieros y su usabilidad. (International Accounting Standards Board, 2023)

Decreto 2420 d 2015	En el que se recopilan la información sobre el régimen contable y financiero de Colombia, dónde se establecen los grupos contables. (Presidencia de la República, 2015)
Código de Comercio (Colombia)	En el que se regulan las obligaciones contables de las empresas comerciales en el país, y que cualquier empresa registrada en alguna de las Cámaras de Comercio, debería seguir como parte obligatoria de su funcionamiento. (Congreso de Colombia, 1971)
Ley 1314 de 2009	En la que se establecieron los parámetros para la convergencia en Colombia sobre las normatividades internacionales de contabilidad, así como la información financiera y el aseguramiento de la misma, es decir es la ley enfocada en la adaptación de las normas internacionales en le normatividad nacional. (Congreso de Colombia, 2009)
Normas internas de la empresa	Posible manual contable de la empresa, así como las diferentes políticas de crédito, reglamentos internos, todo lo relacionado con el tema de investigación.

Fuentes: Elaboración propia a partir de las fuentes consultadas.

Marco Teórico

La contabilidad es una práctica que tiene sus inicios en los 3000 a.C., dónde se usaban tablillas de arcilla para registrar las diferentes operaciones de la época, entre las más destacas eran actividades agrícolas y comerciales. (Mattessich, 2000) En años posteriores 476 d.C., en Grecia se registraban ingresos y gastos que se generaban en el Estado, los cuales fueron desarrollados por los Romanos inicialmente, quienes se enfocaron en el tema desde la perspectiva publica para el cobro de impuestos principalmente. (Peragallo, 1938)

En la Edad Media, surge la contabilidad mercantil, más precisamente entre el siglo V – XV, esto durante el auge del comercio en la ciudad de Italia, los comerciantes empezaron a

utilizar libros como parte de las herramientas para registrar cada una de las entradas y salidas de dinero, lo cual se consideró como los primeros libros contables. (Littleton, 1933) Continuamente, en el Renacimiento, por el año 1494, cuando Luca Pacioli, quien es considerado como el “padre de la contabilidad”, quien publicó un documento en el cual se habló sobre la contabilidad como un concepto ya desarrollado, con elementos clave que son las bases del sistema contable actual. (Previts y Merino, 1998)

A partir de estos inicios, se identificó la teoría de la contabilidad que se distribuye históricamente en tres partes iniciales, como el principio de la partida doble, el cual fue desarrollado por Pacioli (1494), quien la describió como toda la transacción afecta al menos dos cuentas contables, es decir que existe un débito y un crédito, lo cual permite mantener el equilibrio del sistema contable. Por otro lado, estaría lo propuesto por Watts y Zimmerman (1986), quienes hablaron sobre la teoría positiva de la contabilidad, esto porque analizan como las empresas realmente adoptan las normas contables como parte de obtener incentivos económicos y no necesariamente como parte de los principios ideales de los empresarios. Para llegar a la presentación de la teoría normativa de la contabilidad, esto que se estableció por Hendriksen y Breda (1999), quienes establecieron como se debían elaborar los informes financieros, donde se debe priorizar la transparencia, relevancia y fidelidad de la información.

El uso de estas bases de la teoría de la contabilidad, han permitido que surjan organismos reguladores como el IASB, FASB, y se desarrollaron las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), donde en el 2003, la contabilidad se llegó a integrar con sistemas informativos y el análisis financiero para continuar con el proceso evolutivo del concepto y la teoría, hasta llegar al punto de identificar la contabilidad digital, que es sustentable y que además es actualizada en tiempo real, lo que ha permitido obtener un servicio más automatizado y analítico. (Gray, 2010)

Por otro lado, al hablar de la contabilidad, también existe una relación directa con aspectos administrativos, esto con el desarrollo de la teoría clásica de la administración, desarrollada por Fayol (1916), quien enfatizó funciones administrativas como planear, organizar, dirigir y controlar como parte clave para la gestión contable y administrativa en las empresas. Asimismo, Weber (1947), se enfocó en la teoría burocrática, que estableció la necesidad de normas, procedimientos y políticas bien definidas como parte del control que se debía llevar en

la organización para garantizar su éxito. Sumado a esto, surgió la teoría del enfoque sistémico, impulsada por Kast y Rosenzweig (1972), quienes consideraron a la organización como un sistema abierto que debía coordinar adecuadamente todos los subprocesos que se desarrollaban en la misma, entre los más importantes, procesos contables y de cartera.

A partir de esas ideas contables y administrativas, las personas, empresas y pensadores en el tema, se preocuparon por identificar el riesgo, principalmente enfocado en el crédito, el cual inicialmente estaba relacionado con el modelo de las 5 C “Carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones”, esto según Altman (1968). Aunque, se destaca igualmente la aparición de la teoría de la asimetría de la información, donde Akerlof (1970) identificó que en los casos de crédito, el prestamista siempre tiene menos información que el prestatario, lo que generaba un riesgo moral y selectivo frente a quienes tenían la posibilidad de asumir el riesgo o no.

De tal manera, que se toma un enfoque sobre la importancia de las políticas contables y administrativas como parte del desarrollo de las teorías, donde el principio de prudencia toma importancia, ya que establece que se deben reconocer las pérdidas cuando son probables, aunque no se hayan realizado, es decir se identifican las mismas antes de que sucedan, tal como se puede hacer actualmente a través de proyecciones o estimaciones sobre futuros alternos en un negocio, lo que se puede identificar como entorno probable, pesimista y optimista. (Horngrén, y otros., 2006)

Aunque, también está el método de la provisión basada en la antigüedad de saldos, donde se clasifican las cuentas por cobrar según su antigüedad para calcular provisiones de forma estimada y preventiva, y así llegar a la formulación de una política contable como parte de una directriz organizacional. Donde cada entidad debe definir su política interna sobre estimación, reconocimiento y reversión de provisiones según la realidad, a partir de lo que se establece en la NIC 8 “cambios en políticas contables”. (IASB, 2023)

Según el desarrollo de esas teorías, en la NIIF, se puede revisar la sección 11 “instrumentos financieros básicos”, donde se tiene un enfoque sobre el reconocimiento, medición y presentación de cuentas por cobrar y otros activos financieros básicos. Inicialmente, sobre el reconocimiento, se deben registrar el valor de las transacciones que corresponde al precio acordado entre ambas partes en el momento en que ocurre la transacción. Para posteriormente hacer una medición, en el que las cuentas por cobrar deben medirse al costo amortizado

utilizando el método de interés efectivo, menos el deterioro. Llegando a la presentación o identificación del deterioro de valor (*Impairment*), que las entidades deben evaluar al cierre del periodo si existe evidencia objetiva de deterioro en el valor de las cuentas por cobrar. (IASB, 2023)

Del mismo modo, al revisar en la NIIF, pero en la sección 12 “Otros instrumentos financieros (pasivos y derivados), esto para empresas con instrumentos financieros más complejos que los tradicionales, se identifica la necesidad de regular los contratos más complejos, como préstamos convertibles o derivados, así como la medición al valor razonable con cambios en los resultados, esto porque algunos instrumentos se miden a valor razonable, y las variaciones se reconocen en resultados del periodo, para llegar a la presentación de transferencias y baja en cuentas, lo que se indica cuando una entidad debe dar de baja un activo financiero cuando expira el derecho contractual a recibir flujos de efectivo sobre el mismo. (IASB, 2023)

Antecedentes

Inicialmente, se hace una consulta sobre algunos documentos, investigaciones o publicaciones, en las que se identificaron aspectos similares sobre los que se trabajó esta investigación, por lo cual se encontró con el documento elaborado por Varela (2005), en el que se desarrolló un marco teórico enfocado primero en la teoría de la contabilidad y las normativas NIIF, destacando la importancia de establecer políticas contables coherentes según lo mencionado en la NIC 8, relacionando la definición, selección y aplicación de las políticas, para obtener estimaciones razonables.

Por otro lado, se habla sobre la gestión administrativa, esta como parte de la necesidad de las políticas administrativas de las empresas que involucran procesos de crédito y cobranza para evitar en lo posible fallas operativas y financieras que comprometan la integridad de la organización. Así como, se cita la importancia de la formalización de políticas internas, resaltando como la ausencia de reglamentos y manuales administrativos afectan negativamente la gestión de cuentas por cobrar y su relación directa con la liquidez y sostenibilidad empresarial.

Igualmente, se destaca que desde el apartado metodológico, se utilizó un tipo de investigación mixta, con enfoques descriptivos y explicativos, esto porque se utilizaron instrumentos como entrevistas semiestructuradas al personal administrativo, y se hizo una revisión documental sobre los registros contables, políticas actuales y demás información que pudieran suministrar desde la empresa. Continuamente, se analizaron las cuentas por cobrar, el flujo de caja y se hizo una evaluación de provisiones asociadas a cartera vencida.

En el apartado de análisis de los resultados, Varela (2005) identificó la ausencia de políticas claras, ya que la empresa no contaba con procedimientos definidos para la gestión de cartera, lo que generaba una acumulación de saldos vencidos y alta morosidad. Asimismo, estaría la falta de segmentación de clientes y condiciones de crédito, ya que no existían criterios definidos o establecidos para evaluar el riesgo crediticio ni políticas diferenciadas según el perfil del cliente. Al igual que, se evidenció un déficit de control interno, ya que la empresa carecía de herramientas sistematizadas para monitorear el comportamiento de cartera y aplicar provisiones acorde a la normatividad contable del momento.

Para finalmente concluir, según Varela (2005) la relevancia de formalizar políticas contables y administrativas, ya que la gestión de cartera puede fortalecer significativamente la adopción de lineamientos técnicos coherentes y contemplados en las NIIF. Al igual, que se estableció la recomendación de adoptar políticas específicas como clasificación de clientes, condiciones de pagos y cálculo de provisiones por incobrabilidad. Para crear una conexión con la sostenibilidad financiera, ya que la implementación de dichas políticas impactaría positivamente en la liquidez, rentabilidad y capacidad operativa de la empresa.

Continuamente, estaría el documento elaborado por Palacio, y otros. (2019), quienes se enfocaron en construir un marco teórico sobre la contabilidad financiera y la gestión administrativa, ya que hicieron énfasis en la importancia de la información contable para la toma de decisiones, especialmente en las microempresas. Aunque, también mencionaron el uso de indicadores financieros y su análisis, como herramientas que permiten medir la salud financiera de las organizaciones; para continuar con la importancia de la gestión eficiente del recurso económico y humano, abordando elementos teóricos sobre control interno, planeación y organización empresarial.

En relación con la metodología utilizada, se hizo una recolección de la información utilizando fuentes primarias mediante encuestas y entrevistas al personal clave de la empresa en esas áreas contables y administrativas. Lo que permitió realizar un análisis financiero comparativo de estados financieros para identificar debilidades en la gestión contable, todo a través del uso de matrices de análisis como herramientas de diagnóstico. Lo cual, les permitió realizar los principales hallazgos como la falta de conocimiento técnico del personal en áreas contables y administrativas, la ausencia de herramientas para el control financiero y de gestión, y el inadecuado manejo de registros contables y carencia de procesos normalizados.

Lo anterior, les permitió concluir que las microempresas suelen carecer de procesos contables estructurados, lo que afecta su sostenibilidad, y que además existe una necesidad urgente de implementar normas contables básicas, capacitaciones y políticas de gestión, demostrando que la información contable es clave para la planificación estratégica y la toma de decisiones.

También, se cita el documento presentado por Álvarez (2023), quien estableció un marco teórico enfocado en el desarrollo de un manual de políticas, que según Duhalt (citado por Álvarez, 2023) lo define como un documento sistemático que guía funciones, procedimientos y responsabilidades dentro de una organización, en el que se incluye una política contable que se define a través de las NIIF como “principios, bases, acuerdos y reglas adaptadas por cualquier empresa para presentar los estados financieros”.

Sucesivamente, se agregó sobre el concepto de control interno, en el que se habla de evaluación y mejora de eficiencia y continuidad de los procesos administrativos, que conllevan a mejorar procesos como las cuentas por cobrar y así aprender sobre la gestión del riesgo crediticio, que aparece implícitamente en el uso de tasas y tiempos para deterioro y clasificación de la cartera, que a su vez se vincula directamente con la ISO 9001, que mencionan la justificación para crear políticas documentadas y responsabilidades organizacionales.

Para lograr implementar esos aspectos teóricos, se llevó a cabo una metodología con un enfoque cualitativo, ya que se hizo una observación directa sobre los procesos contables y administrativos, así como un análisis documental sobre los estados financieros y reportes del software contable que utilizaran, agregando aspectos como el análisis vertical y horizontal, para

realizar cálculos de rotación de cartera; al igual que utilizando la normatividad NIIF y la legislación tributaria nacional para el desarrollo y presentación de los resultados.

En los que se obtuvo información positiva sobre el comportamiento de la empresa en las cuentas por cobrar, una buena salud financiera, una rotación de cartera eficiente; aunque no existía un manual de gestión ni políticas de deterioro aplicadas, pero se identificaron buenas prácticas de conciliación, registros y otorgamiento de crédito, pero que realmente carece de soportes y documentación que permita desarrollar un mayor análisis de provisiones.

Por lo cual, le permitió a Álvarez (2023) concluir que la empresa mostraba indicadores financieros positivos sin contar con políticas documentadas relacionadas con contabilidad y administración, aunque el crecimiento en cartera y ventas requiere un control más formal y serio para garantizar sostenibilidad en el futuro de la organización. Destacando igualmente, que la rotación de cartera eficiente permite flujo de caja estable, pero se recomendó incorporar el cálculo del deterioro. Entonces, Álvarez (2023) destaca la importancia de crear un manual de políticas contables aplicando las NIIF para la gestión de cuentas por cobrar.

Marco conceptual

Deterioro

González y Zapata (2016) señalan que el deterioro se relaciona con la pérdida de valor recuperable de cualquier activo, esto cuando su valor en los libros contables excede su importe recuperable, lo cual es importante para reflejar la realidad económica de los activos financieros en los estados financieros.

Por otro lado, se define el deterioro de cuentas por cobrar como la reducción en el valor estimado de cobro, aplicando modelos de pérdida esperada bajo lo establecido en la NIIF en el enfoque de las Pymes, recordando el uso de secciones 11 y 12, que exigen evaluar el deterioro con base a evidencia objetiva y no subjetiva. (IASB, 2023)

Gestión de cartera

Padilla y Martínez (2015) describen la gestión de cartera como el conjunto de actividades en las que se utilizan políticas orientadas en el control eficiente de las cuentas por cobrar, que buscan minimizar la morosidad de los clientes y asimismo se mejoraría de manera directa el flujo de caja mediante el uso de herramientas como análisis de crédito, seguimiento y recuperación.

Del mismo modo, Torres y Velásquez (2019) indican que la gestión de cartera implica procesos como la segmentación de clientes, la necesidad de establecer políticas de crédito y cobro, como lo más importante para garantizar la sostenibilidad financiera de las Pymes.

Liquidez

Gitman (2007) afirma que la liquidez es la capacidad de una empresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo, destacando la importancia que tiene gestionar de manera adecuada para permitir mantener una solvencia operativa y financiera, que no comprometa con la rentabilidad de las organizaciones.

También, están Ross, y otros. (2010), quienes argumentan que la liquidez tiene una relación directa con el manejo de recursos, principalmente con el capital de trabajo, y que si una empresa, negocio o proyecto presenta una posición de liquidez débil, esto puede generar que se llegue a la insolvencia, aunque cuando estos sean rentables.

NIF

Estas son un conjunto de normas, las cuales según sus siglas significa “Normas Internacionales de Información Financiera”, definidas como una serie de principios que buscan la uniformidad en la presentación de los estados financieros, estableciendo directrices sobre reconocimiento, medición, presentación y revelación de la información contable, claro todo bajo la supervisión y control de un experto contable, y aplicando la ética profesional. (IASB, 2023)

Políticas administrativas

Chiavenato (2009) las define como una serie de lineamientos generalizados que buscan orientar la toma de decisiones en las empresas, que a su vez están relacionadas con el comportamiento de las mismas, lo cual facilita el cumplimiento de los objetivos y asimismo se genera una mejora en la eficiencia operativa, lo que garantiza el éxito a futuro de las organizaciones.

Del mismo modo, Koontz y Weihrich (2012) explican que estas son reglas internas que se diseñan, crean y ejecutan en las empresas para coordinar acciones del personal, estandarizar procesos y permite mantener un control interno sobre diferentes áreas funcionales, destacando la importancia sobre áreas clave como recursos humanos, comprar y gestión financiera.

Políticas contables

Hendriksen y Van Breda (1999) las describen como un conjunto de principios y normas adoptadas en las empresas para preparar y presentar los estados financieros de manera eficiente, lo cual asegura la comparabilidad y transparencia de la información según lo establecen las normas nacionales e internacionales. Lo anterior, porque las políticas contables deben ser seleccionadas y aplicadas según el marco conceptual de la legislación en Colombia, así como los aspectos importantes que se describen en la NIIF, definiendo criterios de reconocimiento, medición y revelación de cada rubro, incluyendo la gestión de cuentas por cobrar.

Provisión

Horngren, y otros. (2006) lo describen como parte de un proceso en el que un pasivo estimado se refleja en una obligación presente derivada de sucesos pasados, lo cual se determina como una cuantía o fecha de pago que es incierta, y que se debe registrar para no sobrestimar los activos o utilidades.

También, López y Gómez (2017) aportan que las provisiones son las cuentas incobrables que permiten anticipar las pérdidas esperadas en la cartera de una empresa, esto conforme a los parámetros contables ya conocidos en el entorno, que son los generalizados y los establecidos

por las mismas organizaciones, o también los adoptados en la NIIF, siendo pieza clave para la formulación, presentación y análisis del estado de resultados.

Rentabilidad

Brigham y Houston (2013) afirman que la rentabilidad es la capacidad de una empresa para generar utilidades en relación los ingresos, activos o patrimonio, y es parte de los indicadores financieros para identificar la eficiencia financiera de las empresas, ya que se puede medir según el comportamiento del indicador a partir de esas variables previamente mencionadas o sobre algún valor en específico.

Hipótesis

En relación con la problemática planteada y los objetivos que se formularon, se establece una hipótesis para la investigación, la cual se enfoca en el diseño de políticas contables para la empresa factor de estudio, lo cual busca mejorar significativamente los procesos en los que se involucran esas políticas, principalmente en la gestión de cuentas por cobrar, incremento de la rentabilidad, optimización del flujo de caja. Lo anterior, que tiene una relación directa con el fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de la empresa a corto, mediano y largo plazo, lo cual impactaría positivamente diferentes áreas funcionales de la misma.

La hipótesis que se formula, parte del supuesto que toma en la problemática planteada, dónde se es posible hacer un análisis inicial en relación a la ausencia de políticas contables y administrativas que pueden estar generando consecuencias negativas en la empresa, tales como aumento de la cartera vencida, deterioro del flujo de caja, pérdida de la liquidez, baja rentabilidad y riesgos de insolvencia, entre otros. Caso ejemplo que se trae en mención, lo sucedido con la empresa Justo & Bueno, quienes demostraron la importancia del desarrollo y ejecución de este tipo de políticas en las organizaciones o de lo contrario se pueden crear muchísimas situaciones negativas que llevan a disolución de las empresas. (Bernal, 2022)

Metodología del trabajo

Enfoque de la Investigación

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, porque se busca explicar las relaciones entre las variables de gestión de cartera, liquidez y provisiones, que se haría con un análisis de las entrevistas a realizar, ya que todo se asumirá desde un punto teórico de funcionalidad de las variables, y no desde un punto de análisis de datos, ya que no se obtendrán datos numéricos para el desarrollo de la investigación. Lo anterior, llevaría a tomar un enfoque netamente cualitativo, que permitirá identificar las causas que inciden en los problemas relacionados con la gestión de cuentas por cobrar.

Alcance de la Investigación

Por otro lado, la investigación se presenta con un alcance descriptivo, esto porque permite representar y caracterizar el estado actual de la gestión de cartera de la empresa, lo que facilitaría la tarea de identificar las prácticas contables y administrativas vigentes de la organización.

Diseño de la Investigación

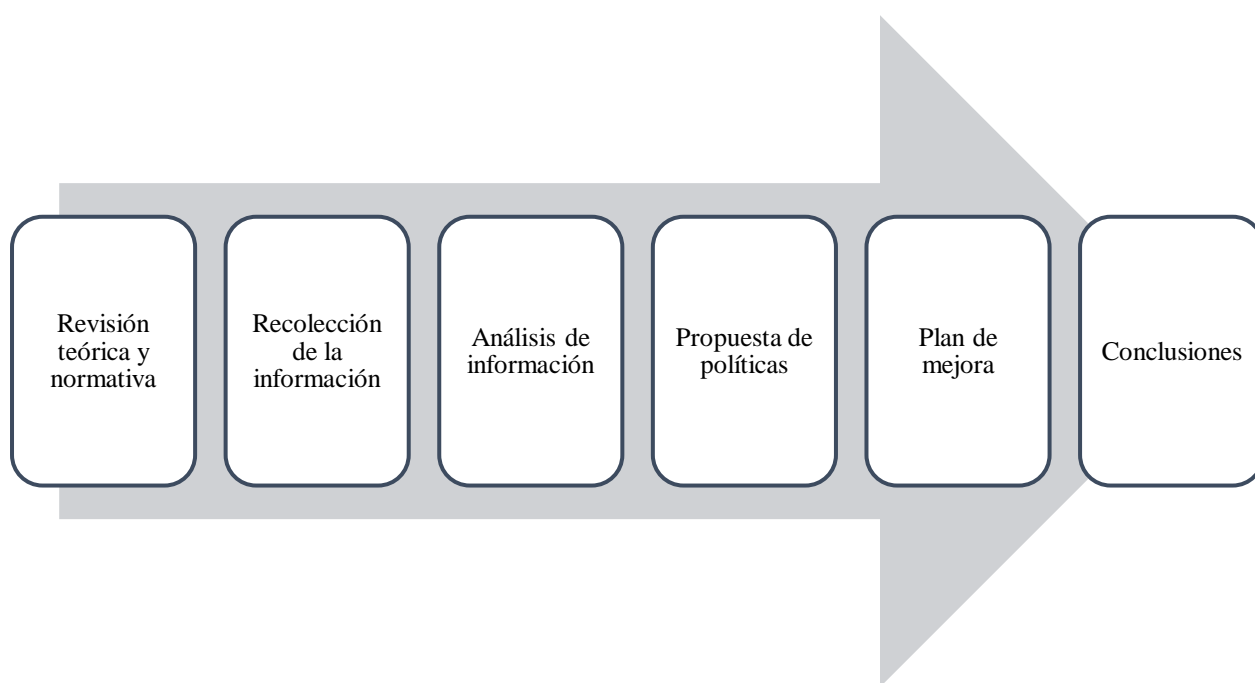
Se considera que tiene un diseño no experimental transversal simple, esto porque no se manipularan las variables de análisis, sino que se observara la situación tal como ocurre en la actualidad del entorno de la empresa, y se hará una recolección de datos proveniente de una sola muestra, es decir, Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Entre las principales técnicas estaría el análisis documental, entrevistas semiestructuradas, revisión de indicadores financieros y las matrices de evaluación sobre los resultados obtenidos previamente. Permitiendo que se utilicen instrumentos como análisis de cartera por antigüedad, el cuadro de provisión contable proyectada y la plantilla de evaluación, según lo establece la NIIF en su sección 11.

Fases de la Investigación

Figura 1. Fases de la investigación



Fuente: Elaboración propia.

Resultados

La empresa Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC, con algunos años de participación en el mercado, se ha enfrentado a diferentes situaciones con el pasar del tiempo, las cuales surgieron a partir de los diferentes procesos y actividades que desarrollan según la actividad económica, dónde se identificaron procesos clave como la gestión cartera. De tal manera, se identificó la necesidad de realizar el diagnóstico sobre la situación actual de la empresa en el cobro de créditos, identificando puntos a mejorar y oportunidades para resolver las diferentes situaciones negativas en los procesos contables y administrativos relacionados con la cartera.

Entonces, al realizar un análisis teórico, se identificaron algunas preguntas clave que se pueden realizar a los responsables de este proceso en la empresa, y que a su vez busca identificar si la empresa cumple con las Normas Contables y Financieras (NIIF), así como las buenas prácticas de gestión de cartera en aspectos como administración de créditos, políticas de cobranza, identificación de riesgo crediticio, lo cual se relaciona directamente con referencias de control interno mencionado en el COSO, ISO 9001 y ISO 31000.

Por lo tanto, se identificó una lista de chequeo con diferentes variables por analizar y que funciona para obtener la información necesaria para cumplir con el diagnóstico de los procesos de gestión de cartera, lo cual se puede evidencia en el Anexo 1. Entre las variables de análisis están el manejo de base de datos de clientes y cuentas por cobrar, políticas de crédito, control de vencimiento, identificación de riesgos crediticios, etc. Dónde cada variable tenía algunas preguntas relacionadas y se contestaba con un cumplimiento positivos “sí” o negativo “no”, además de identificar por parte del evaluar la existencia de evidencia física que respalde la respuesta positiva.

De igual manera, se identificaron si existen o no documentos de los procesos contables de la empresa, esto a través de diferentes preguntas, que cumplían con los mismos criterios de evaluación previos para respaldar las respuestas afirmativas con evidencia física. Aunque, en la revisión de los procesos de cuentas por cobrar, la información por analizar era más detallada y completa, entonces las variables se analizaron según saldos que se refiere a si la empresa cumple o no con la práctica, con respuestas de “sí, no, y no aplica”, igualmente controles que se

comprende como el nivel de cumplimiento o gestión de la práctica evaluada, dónde las respuestas eran:

- EF (Efectivo): El control está implementado y funciona correctamente.
- IN (Inexistente): El control no existe.
- INF (Ineficiente): El control existe, pero no es suficiente o no funciona bien.

Además de agregar en cada respuesta una observación positiva o negativa, esto según el criterio del evaluador.

Diagnóstico General de los Procesos

Los procesos evaluados nacen a partir de variables administrativas y financieras, que fueron diagnosticados a partir de una adaptación de metodologías de control interno y gestión financiera, que inicialmente fue propuesta por el COSO “*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*” (2013), así como por Gitman y Zutter (2012), y Van Horne y Wachowicz (2010), tomando en cuenta los estándares de gestión de calidad establecidos en la ISO 9001:2015. Los cuales fueron utilizados como método de lista de chequeo para evaluar los procesos en las empresas.

De tal manera, en la tabla 2, se agrega la información recolectada sobre el cumplimiento y hallazgos en relación a la evaluación de los procesos administrativos y operativos, que realmente tienen un enfoque directo sobre la gestión de cartera de la empresa factor de estudio.

Tabla 2. Resultado inicial del diagnóstico de los procesos.

Categorías de evaluación	Cumple	Evidencia física	Observaciones
Procesos administrativos			
¿Existe un procedimiento documentado para la aprobación y otorgamiento de créditos?	No	No	La empresa realiza aprobación de créditos de ser necesario de forma verbal y basada en la experiencia del administrador, pero no cuenta con

			documentación física o formal que respalde esa decisión.
¿Se realiza evaluación de riesgo crediticio antes de otorgar créditos?	No	No	Se limitan a verificar el historial de pagos previos que tiene el cliente con la empresa, sin aplicar algún método conocido para identificar riesgos crediticios futuros.
¿Se lleva registro actualizado de los clientes con crédito y sus condiciones?	No	Si	Se lleva registro actualizado de los saldos de cada cliente, pero no se establecen condiciones.
¿Existen políticas claras de cobranza y seguimiento a la cartera vencida?	No	No	Realmente no, son muy generalizadas como se explica en las observaciones previas.
Procesos financieros			
¿Se realiza conciliación periódica de la cartera contable con la cartera real?	No	No	Realmente no, son muy generalizadas como se explica en las observaciones previas.
¿El sistema contable refleja adecuadamente los saldos de cartera?	Si	Si	Si los refleja, aunque falta un mayor control y detalle de la información.
¿Se aplican provisiones o castigos contables a cartera incobrable según normativa?	Si	No	El procedimiento se realiza de manera esporádica.
¿Se cuenta con reportes financieros periódicos que informen sobre el estado de la cartera?	Si	Si	Trimestral se hace una revisión, pero la falta de políticas, información, condiciones y demás aspectos importantes generan falencias en los reportes.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la empresa, 2025.

Inicialmente, según los hallazgos sobre la existencia de algún procedimiento documentado para la aprobación y asimismo otorgación de créditos, no se encontró ninguno, por tanto, estos procesos se realizan de forma empírica, sin ningún tipo de respaldo documental que permita llevar una cadena de control sobre lo que se realiza o no, lo cual, puede estar aumentando el riesgo en otorgar créditos a clientes sin un respaldo adecuado e incrementa la toma de decisión de manera subjetiva. Tal como Gitman y Zutter (2012) mencionaron que un

crédito eficiente requiere de políticas claramente definidas y procedimientos escritos que garanticen la uniformidad de los procesos administrativos y financieros.

Lo anterior, tiene relación directa del porque no se realiza ningún tipo de evaluación formal, escrita o documental al momento de otorgar créditos, y, para aprobar un crédito, solo se revisa el historial de pagos del cliente y se toma la decisión, lo cual responde a la siguiente pregunta sobre el registro actualizado de los clientes con créditos y sus condiciones, que se hace, pero no de la manera correcta. Es decir, tiene algo de confianza, pero carece de cualquier proceso confiable que a futuro sea favorable para la empresa, ya que no les permite anticipar la capacidad de pago de un cliente, y esto puede incrementar el riesgo de morosidad o las cuentas por cobrar. Tomando en cuenta que según Van Horne y Wachowicz (2010), quienes utilizaron el modelo de las 5C's del crédito, plantearon la necesidad de analizar el carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral de los clientes para lograr una gestión efectiva de la cartera.

Por otro lado, se identificó que tampoco se realiza, desarrolla o se sigue una política de cobranza y seguimiento de la cartera vencida, esto porque no existe documentación, y apenas informaron que es un proceso que se hace esporádicamente sin fechas estipuladas, lo cual demuestra que cada uno de los hallazgos realizados tienen una relación directa sobre los procesos administrativos enfocados en la negativa gestión de cartera.

Luego, se habla de los procesos financieros, que sucesivamente está relacionado con la pregunta previa, dónde se identifica ahora que no existe una conciliación periódica de la cartera contable con la cartera real de la empresa, aunque si se destaca la aplicación de un sistema contable que permite reflejar adecuadamente los saldos de cartera al final de cada periodo que se presentan los informes, aunque falta un mayor control y detalle de la información que se utiliza.

Del mismo modo, se encontró que se aplican provisiones o castigos contables a cartera incobrable según la normativa interna de la empresa, aunque la falencia, es el desarrollo del proceso de manera esporádica, es decir, no existe un tiempo establecido para hacer una revisión de estos aspectos. Para continuamente, identificar que se tienen reportes financieros periódicos que muestran el estado de la cartera, y estos informes son presentados trimestralmente, pero la falta de políticas, información y condiciones de crédito genera poca fiabilidad en esos reportes.

Lista de Chequeo de los Documentos

Luego se hace un análisis de los documentos que debería tener la empresa para lograr una gestión de cartera efectiva, esto según lo mencionado por Solupay Consulting LLC (2024), quienes mencionan las claves para crear una política de créditos y los documentos esenciales para la misma, dónde se pueden encontrar algunos de los evaluados en la tabla 3. Igualmente, Freedman (2023) establece la importancia de los documentos, esto porque:

El documento de política se utiliza internamente en su empresa; los clientes y el público general no suelen verlo. Su personal utiliza la información de la política de crédito para crear contratos de crédito para clientes. También puede utilizar parte de la información, como la calificación crediticia mínima o las tasas de interés, en materiales promocionales para clientes. (p.1)

Por lo cual, se puede identificar que la documentación es parte importante para orientar al personal, y superiores en la toma de decisiones, permitiendo identificar oportunidades de mejora para la gestión interna de cartera.

Tabla 3. Lista de chequeo de los documentos por utilizar en la gestión de cartera

Documentos por validar	Cumple	Evidencia física	Observaciones
Procedimiento de crédito y cobranza	No	No	Existe poca evidencia de forma digital.
Formato o historial de evaluación de clientes	No	No	No existe formato.
Base de datos de clientes y condiciones comerciales	No	No	No está determinado.
Manual de políticas de cartera o instructivo de cobro	No	No	No existe un formato o documento alguno que respalde algún tipo de política contable.
Conciliaciones de cartera contable vs. Comercial	Si	Si	Se realiza cuando existe la necesidad de revisar saldos.
Libro mayor de cartera	Si	Si	Este libro mayor de cartera presente las falencias mencionadas en otros procesos previamente y se realiza de manera bimestral

Política contable sobre provisiones y castigos	Si	Si	Se conocen las políticas, pero el castigo de cartera se realiza solo con autorización e información de gerente.
Informes financieros mensuales o trimestrales	Si	Si	Se realiza informe bimestral general.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la empresa, 2025.

Inicialmente, se identificó que no existen algunos documentos como procedimientos para créditos y cobranza, formatos o historial de evaluación de clientes, base de datos actualizada de los clientes y sus condiciones de crédito actuales, un manual de políticas de cartera o especie de instructivo para la gestión de cobros de cartera, lo cual según COSO (2013), establece que la documentación de los procesos es una parte fundamental para establecer una política de cualquier tipo, así como la posibilidad de estandarizar cualquier proceso en el futuro, y actúan de manera efectiva en la gestión de los riesgos.

De tal manera, que esa falta de documentación clave es un hallazgo importante y que debe ser corregido oportunamente en el futuro cercano, porque en la empresa es imperativo establecer un procedimiento formal que asegure la toma de decisiones a partir de datos e información confiable y transparente. Así mismo, Gitman y Zutter (2012) mencionaron que el historial de evaluación de clientes es algo importante para prevenir riesgos y mantener el flujo de efectivo estable en las empresas.

Por otro lado, existen aspectos positivos en la documentación, dado que, si existe un reporte financiero que incluye un balance general en el que se detalla igualmente un libro mayor de cartera, aunque el libro si presenta diferentes falencias por la falta de procedimientos generales que ya se mencionaron en el diagnóstico general. Igualmente, se destaca la existencia de un documento para la política contable sobre provisiones y castigos, aunque esto último realmente se realiza únicamente bajo autorización del Gerente, es decir los responsables de cartera no pueden tomar esas decisiones en caso de ser necesario y los procesos a veces son bastante tardíos.

Documentación de los Procesos Contables de la Empresa

De manera continua, se revisan los diferentes procesos contables que se realizan en la empresa, para identificar el cumplimiento de conceptos establecidos por Gitman (2007) y COSO (2013) sobre la gestión de manera y las finanzas, con apoyo de la normatividad existente en el país y mencionada previamente en el marco legal de la investigación.

Tabla 4. Documentación de los procesos contables de la empresa

Documentos por validar	Cumple	Evidencia física	Observaciones
¿Cómo se registran las ventas a crédito en el sistema contable?	Si	Si	Todas se registran con el mismo tiempo determinado por el sistema.
¿Existe una política formal para el reconocimiento contable de las cuentas por cobrar?	No	No	La empresa no tiene políticas contables en cartera.
¿Qué procedimiento se sigue para conciliar los saldos de cuentas por cobrar con la facturación y los pagos recibidos?	No	No	Con el cruce de cuentas con los clientes, revisión de facturas generadas y abonos realizados a través de bancos.
¿Quién es el responsable de validar y contabilizar los ingresos provenientes de las cuentas por cobrar?	Si	Si	La persona encargada es el Auxiliar contable.
¿Con qué frecuencia se revisa la antigüedad de saldos de cartera?	No	No	Los saldos de cartera se revisan esporádicamente, cuando existe la necesidad ya sea por falta de flujo de efectivo o entrega de informes.
¿Cómo se calcula y registra la provisión para cuentas incobrables?	No	No	No se realiza cálculo de acuerdo a las normativas contables, no existe provisión de cartera.
¿Se utilizan cuentas contables diferenciadas para clientes nacionales y extranjeros (si aplica)?	NA	NA	No aplica

¿Se documentan las notas crédito y débito relacionadas con las cuentas por cobrar?	Si	Si	Se realiza nota crédito y débito, el sistema tiene configuradas las causas relacionadas.
¿Qué sistema contable se utiliza y qué módulos están implementados para el manejo de cartera?	Si	Si	El sistema contable utilizado es SIIGO Premium, detalla los vencimientos de cartera.
¿Cómo se controla el cierre contable mensual de las cuentas por cobrar?	Si	Si	Antes del cierre de mes se trata de recaudar la mayor cartera posible para poder cubrir obligaciones a corto plazo.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la empresa, 2025.

Inicialmente, se evidencio que se realiza un registro sobre todas las ventas en el sistema contable que se tiene a cargo de la Auxiliar Contable, ya que les permite llevar una trazabilidad de los ingresos que perciben y es obligatorio en el ámbito contable para la realización de informes. Aunque, se identificó la falta de una política para reconocer y registrar debidamente las cuentas por cobrar, debido a que no se tiene política clara sobre el proceso, lo cual, según las NIIF (IAS 1 y NIIF 9), es fundamental para clasificar, medir y trazar las cuentas por cobrar asegurando la consistencia de la información. (IASB, 2023)

Por otro lado, no se realiza proceso denominado, como la conciliación de cuentas por cobrar con otros procedimientos de cartera y facturación, aunque si se realiza el cruce de cuentas con los clientes, se hace una revisión de facturas generadas en el periodo de tiempo analizado, se revisan abonos realizados por los clientes y se hace una trazabilidad de todos esos movimientos de dinero con los bancos, pero según COSO (2013) es recomendable que se realicen este tipo de conciliaciones de manera periódica, además deben ser documentadas para mantener un control interno sólido.

Continuamente, se identificó que la conciliación con los saldos de cartera, no se realizan de manera periódica, es decir que es un proceso que se realiza, pero de manera esporádica y cuando existe la necesidad, ya sea por falta de flujo de efectivo, entrega de informes o porque un cliente ya existente solicita un crédito y se revisa esa información para otorgar y actualizar la información del cliente. Lo cual, según Van Horne y Wachowicz (2010) consideran este proceso como algo esencial para tener una gestión del riesgo crediticio y así evitar problemas de cartera.

Otro aspecto que se identificó como falencia, es la falta de un cálculo y registro de la provisión en las cuentas por cobrar, ya que no se realiza de ninguna manera, proceso que presenta falencias y se exige en la normatividad contable actual, como lo establece la NIIF 9 “Instrumentos financieros”, dónde se exige el cálculo de provisiones bajo el modelo de pérdidas crediticias esperadas. También se aclara que la empresa no realiza transacciones internacionales de ningún tipo, por tanto, no se toma en cuenta la diferenciación de cuentas contables para clientes nacionales o extranjeros, se identifica como un proceso que no aplica.

De igual manera, se menciona que, al utilizar el software contable suministrado por Siigo Premium, permite realizar notas de crédito y débito, ya que el sistema lo tiene configurado, igualmente se identifican y detallan los vencimientos de cartera, además de facilitar que se realice entrega de informes bimestrales. Finalmente, se identificó el desarrollo de un control del cierre contable mensual de las cuentas por cobrar como algo muy positivo, esto aunque los informes son bimestrales, algunos procesos como este son realizados mensualmente, y refleja una práctica saludable en termino de liquidez, pero al ser este uno de los procesos que se hacen mensualmente, se debe a que lo hacen enfocado en cubrir obligaciones y no como parte de una planificación integral del flujo de caja que se hace bimestral, lo ideal sería alinear estos informes mensualmente.

Revisión Cuentas por Cobrar

En el último apartado del diagnóstico que se realizó, se identificaron los procesos y documentos relacionados con la revisión de las cuentas por cobrar, como parte fundamental de la gestión de cartera y políticas de crédito en el ámbito administrativo y financiero. Resultados presentados en la tabla 5.

Tabla 5. Revisión cuentas por cobrar

Documentos por validar	SalDOS			Controles			Observaciones
	Si	No	No aplica (N/A)	Efectivo (EF)	Inexistente (IN)	Ineficiente (INF)	
¿La empresa cuenta con una base de datos actualizada que incluya la información de todos sus clientes con crédito?	Si					INF	Si tiene los saldos al día, pero no cuenta con base de datos que presente toda la información básica de cada cliente.
¿Se han definido y documentado los criterios para la aprobación de créditos a clientes?		No			IN		No se tienen definidos criterios.
¿Se asignan cupos de crédito a los clientes con base en su capacidad de pago y análisis financiero previo?		No			IN		Como no se tiene base de datos de clientes ni acceso a su capacidad de pago, tampoco se tienen definidos cupos crediticios.
¿Se realiza clasificación de clientes según niveles de riesgo crediticio definidos?		No			IN		No, porque no se tiene información financiera de los clientes.
¿Están establecidos los plazos de pago para los diferentes tipos de crédito o condiciones comerciales?		No			IN		No se establecen plazos de pago.
¿Existe un cargo específico responsable de la gestión de cartera, con funciones claramente definidas?		No			IN		La persona encargada tiene varias funciones a cargo, no existe una que se dedique

							solo a gestión de cartera.
¿Está asignado un responsable para la aprobación y control de créditos a clientes?	Si					INF	Existe persona solo para generar aprobaciones, mas no para realizar seguimiento.
¿Se manejan calendarios o cronogramas definidos para la ejecución de los cobros de cartera?		No			IN		No existe cronograma, se realiza de acuerdo a la necesidad.
¿Se aplican intereses por mora e incentivos a pagos anticipados como parte de las políticas de cartera?		No				INF	No existe descuentos, y los intereses se realizan solo a clientes con deudas superior a 6 meses.
¿La empresa utiliza un software o herramienta tecnológica para controlar y hacer seguimiento a la cartera?	Si			EF			Si cuenta con software contable que refleja los vencimientos de la cartera.
¿Se han establecido políticas contables claras para el reconocimiento, provisión y castigo de cartera vencida?		No			IN		No existen políticas de cartera.
¿Se implementan estrategias o planes de acción para la recuperación de cartera en mora o incobrable?		No			IN		Se realizan cobros de mora pero solo a cartera que superan 6 meses, pero solo a montos superiores a los 5 millones.
¿Existe un sistema de alertas que notifique automáticamente los		No				INF	Si existe el sistema que maneja vencimientos, pero

vencimientos de cartera a los responsables?							no genera alerta o notificación de vencimientos (falta de parametrización).
¿Qué medios y canales de comunicación se utilizan para realizar gestiones de cobro a los clientes?	Si			EF			Se utiliza por medios de llamada telefónica o por WhatsApp.
¿La empresa conserva documentos soporte que respalden legal y contablemente la deuda del cliente?	Si			EF			Se soporta con las facturas electrónicas emitidas.
¿Se lleva un control actualizado y separado de la cartera recuperable respecto a la incobrable?		No			IN		No existe algún documento o información que respalde una respuesta positiva.
¿Se han definido procesos periódicos de seguimiento y control sobre la gestión de cobros?	Si					INF	Solo se efectúa control con clientes de mayores rubros.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la empresa, 2025.

En el primer aspecto evaluado sobre la base de datos actualizada de los clientes, se identificó que se realiza aunque de manera ineficiente, debido a que no se tiene una base de datos integral con la información básica de cada cliente, lo cual, limita bastante la gestión de riesgo crediticio, pues sin la información consolidada, no es posible para los responsables de créditos el cumplir con la actividad de analizar la capacidad de pago ni el comportamiento histórico del cliente, deben recurrir a procesos empíricos como se ha mencionado previamente en otras etapas del diagnóstico.

Continuamente, existen procesos que no se realizan, es decir que son ineficientes en la empresa por la falta de los mismos como la definición y documentación para aprobar créditos, la asignación de cupos de crédito según la capacidad de pago de los clientes, la clasificación de

clientes según los niveles de riesgo, no se establecen plazos adecuados de los pagos, y tampoco existe un cargo o responsable de la gestión de cartera, todo corre a manos del auxiliar contable o contador. Todo lo anterior, demostrando ser falencias fundamentales en la estructura de procesos del área contable y financiera.

Aunque no exista una persona responsable de estos procesos, si existe alguien encargado de aprobar y dar un control de los créditos a los clientes, como se mencionó previamente el Gerente se encarga de aprobarlos y el contador y auxiliar se encargan de establecer un control cuando es solicitado o necesario para mantener el flujo de efectivo, lo cual se evidencia como un proceso ineficiente, por la falta de control y que la aprobación debe ser directa por el Gerente pasando sin ningún tipo de estudio previo, solo el buen comportamiento del cliente antiguo con los crediticios ya otorgados.

Luego se menciona que no existe un cronograma o calendario definido para los cobros de cartera, así como no se aplican intereses por mora e incentivos a pagos anticipados como parte de las políticas de cartera, esto por el poco o nulo control que existe sobre esos pagos, entonces es imposible para la empresa el llevar un control donde se otorgue ese castigo o beneficio de ser necesario. Por otro lado, se reconoce el uso de Siigo como herramienta contable de trabajo, ya que permite reflejar y documentar la información contable de la manera correcta posible y que automatizar los procesos que se desarrollan en el área.

Otros aspectos negativos son la falta de políticas contables para el reconocimiento, provisión y castigo de cartera, es no tener estrategias para la recuperación efectiva de la cartera morosa, la nula existencia de un sistema de alertas que notifique automáticamente el vencimiento de cartera a los responsables, como sucede con cualquier empresa, ejemplo los servicios móviles que reportan el vencimiento previo de la cartera para evitar impagos o mora en las facturas de los clientes. Lo cual conlleva a que no se lleve un control actualizado y separado de la cartera recuperable a la incobrable, es decir no existe un control claro sobre estos procesos.

Para finalmente destacar que existen dos procesos que se realizan y de manera eficiente, el primero, que se utilizan canales de comunicación para cobros como llamadas y WhatsApp, y segundo, que en la empresa se conservan documentos de soporte que respaldan legal y contablemente la deuda de los clientes con la empresa, además de los soportes de las facturas electrónicas.

Presentación de la Política Contable

A partir de la información recolectada en todo el proceso del diagnóstico y la nula identificación de políticas de crédito que se ajusten a las actividades de la empresa en la actualidad. Se diseñan las siguientes como parte de una propuesta para que la empresa tome en cuenta la composición de una política de este tipo, que según Gitman (2007) afirma que debe contener aspectos como un objetivo enfocado en garantizar un equilibrio entre las ventas a crédito y la liquidez de la empresa, así como la posibilidad de definir criterios claros para evaluar a los clientes, y por último llegar al punto de minimizar el riesgo de cartera vencida.

Por otro lado, Gitman (2007) también resalta la posibilidad de incluir un alcance de la política, dado a que se debe definir áreas responsables y clientes a los que aplica, que pueden ser nuevos, recurrentes, o grandes cuentas. Así mismo, estarían aspectos importantes como criterios para otorgar créditos, condiciones del crédito, procedimientos de aprobación, seguimiento y control de cartera.

Lo anterior, además de ser parte de una política de crédito, también debe tener una relación directa con una política de cartera inmersa en esa política inicial, así como la necesidad de incluir una política de provisiones y castigos, recordando que parte fundamental de todo el proceso es la constante revisión y actualización de la información de los clientes y sus créditos para la toma de decisiones. (Ross, y otros., 2010)

De tal manera, que se presenta la siguiente política de crédito para la empresa, tomando como fundamento lo establecido en las políticas contables según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), con el propósito de fortalecer el control de los créditos otorgados, la organización de clientes y la necesidad de entablar una efectiva recuperación de la cartera.

Objetivo de la política

- Garantizar que exista un equilibrio entre las ventas a crédito y la liquidez de la empresa, con el seguimiento continuo de las políticas de crédito establecidos para minimizar el riesgo de la cartera vencida.

Alcance de la política

Esta política se diseñó con la finalidad de involucrar áreas funcionales de la empresa como Contabilidad, Ventas, y Gerencia. Además de incluir a los clientes nuevos, los recurrentes y las empresas que son considerados clientes mayoristas o grandes cuentas, lo anterior dentro del territorio nacional en Colombia.

Presentación de la política

Según los parámetros que se encuentran en la NIIF, se diseñó la política a partir de los siguientes fundamentos claves.

Reconocimiento y medición

Se identificarán cada una de las cuentas por cobrar que existen en la empresa, para que se registren en una base de datos que se actualizara a medida que se ingresan nuevos clientes, o los antiguos realicen pagos, para que se puedan utilizar esos datos en el cálculo del costo amortizado, aplicando el método de interés efectivo, lo que permitirá en un corto periodo de tiempo la posibilidad de realizar evaluaciones periódicas utilizando el modelo de pérdida esperada.

Provisiones y castigos

Se debería implementar un proceso que igualmente debe ir documentado para realizar un cálculo sobre las provisiones de acuerdo con la antigüedad de los saldos o cuentas por cobrar, lo que se podría clasificar como parte de la cartera en recuperable e incobrable, lo cual permitiría autorizar el desarrollo de castigos contables conforme a la normatividad existente en Colombia, como:

- Castigo contable directo: esto sucede cuando se identifica la cuenta por cobrar como incobrable y se elimina el activo de los libros.
- Aplicación de provisiones para los clientes catalogados como deudores: Es decir, que se hará una provisión contable correspondiente a la antigüedad de la deuda,

que pueden ser saldo de 90, 180 o 360 días, lo anterior se ajusta directamente con lo que se establece en el NIIF 9.

- Castigo parcial: se puede realizar una negociación con el cliente, con el propósito de eliminar parte de la deuda para que el cliente pueda pagar una fracción de la misma y el resto de la deuda pasaría a ser reconocida como incobrable y se eliminaría de los activos.
- Castigo por prescripción legal: esto según el Código Civil en su artículo 2536, las deudas se deben prescribir normalmente en 5 años, si la empresa no inició cobro judicial en ese plazo, puede darse de baja el saldo por prescripción. (Congreso de Colombia, 2002)
- Castigo por insolvencia del deudor: esto se puede aplicar en caso de que el cliente entre en liquidación judicial o quiebra, según lo establece la Ley 1116 de 2006, por lo cual los saldos que no tengan una expectativa real de ser recuperada se deben castigar. (Congreso de Colombia, 2006)

Organización y segmentación de clientes

Se debería crear una base de datos completa que contenga toda la información financiera de los clientes, así como un historial de sus pagos con la empresa, los cupos que se les han habilitado en créditos previos, el comportamiento de sus pagos y a partir de esto, lograr identificar el nivel de riesgo que representa el cliente para próximos créditos, esto con el propósito de determinar si el cliente pago en las fechas estipuladas, el riesgo sería bajo, pero si los pagos fueron en fechas tardías, pero se pago finalmente, el riesgo es medio, pero si pago en fechas tardías superiores a los tiempos de 90 días y se le aplico algún castigo, el riesgo sería alto.

Control de créditos otorgados

Se podrían definir los cupos de crédito de los clientes según el perfil que tiene cada uno a partir de la información recolectada en la etapa previa de “organización y segmentación de clientes”, para así establecer plazos de pagos documentados, con intereses por mora e igualmente dar incentivos para pagos oportunos o antes de las fechas establecidas, como los siguientes:

- Clientes con un nivel de riesgo bajo

- Perfil: este cliente se caracteriza por tener una estabilidad financiera comprobada, un buen historial de pagos, referencias comerciales positivas y comprobadas, además de una antigüedad comercial con la empresa.
- Cupo de crédito: Se otorgaría un cupo del 100% sobre el valor de la compra.
- Plazos: se podría otorgar un plazo de 30 días y hasta los 60 días como máximo.
- Beneficios: Se otorgarían descuentos por pagos oportunos y la posibilidad de ampliar o renegociar los plazos iniciales en caso de algún evento adverso.
- Clientes con un nivel de riesgo medio
 - Perfil: este cliente se caracteriza por ser nuevo en la empresa, con información limitada o información negativa en otras relaciones comerciales o con pagos tardíos en esos créditos, pero que tiene una confiabilidad moderada.
 - Cupo de crédito: Se podría otorgar un cupo del 50% sobre el valor total de la compra.
 - Plazos: Los plazos de los pagos son reducidos a un periodo de 15 días o máximo 30 días.
 - Beneficios: No se otorgaría beneficios, pero se mantendría una supervisión periódica sobre el comportamiento de sus pagos y en caso de ser positivos en créditos frecuentes, puede pasar al nivel de riesgo bajo y obtener los beneficios en ese rango.
- Clientes con un nivel de riesgo alto
 - Perfil: este cliente se caracteriza por tener un historial de impagos en créditos con la empresa, poca información positiva en el aspecto financiero y posee un comportamiento irregular de impagos que lo llevaron a este nivel de riesgo crediticio para la empresa.
 - Cupo de crédito: Limitado, es decir que se podría otorgar un máximo del 20% sobre el valor total de la compra.

- Plazos: Limitados, entre los 8 a los 15 días como máximo para el pago de la deuda.
- Beneficios: Ninguno, debe cumplir con lo pactado en el crédito para que pueda optar por cambiar su historial crediticio con la empresa y así subir de rango.

Recuperación efectiva de la cartera

Se propone el diseño de un cronograma para el cobro y seguimiento de los créditos actuales de la empresa, con el propósito de identificar posibles riesgos y así enviar alertas sobre el vencimiento de las deudas, o por lo menos enviar recordatorios por medios digitales para que el cliente recuerde que se aproxima una fecha de pago oportuno, recordando los castigos que se pueden generar en caso de pasar la fecha estimada. Esto se puede estructurar utilizando el software de la empresa Siigo, para llevar un control interno sobre el procedimiento y así obtener información de los clientes de manera oportuna, aunque la necesidad de que una persona se haga responsable dentro del área contable con la obligación de contactar los clientes y hacer negociaciones para deudas con plazos vencidos, es una medida efectiva para recuperar la cartera vencida.

Planes de Mejoramiento

Luego de diagnosticar las actividades administrativas y contables de la empresa en relación al desarrollo y utilización del conocimiento y herramientas sobre políticas de crédito. Se identificaron oportunidades de mejora dentro de diferentes procesos, por lo cual se utiliza un formato presentado previamente por Jara (2022), en el cual se identifican aspectos importantes como mencionar el plan propuesto, describir como se desarrollará, cuales serían los beneficios para la empresa, en qué periodo de tiempo se podría desarrollar, identificar los responsables y recursos por utilizar. Por lo cual, tomando en cuenta esa información, se formulan los siguientes planes de mejoramiento como parte de proceso descriptivo de la investigación.

Tabla 6. Planes de mejoramiento

Plan propuesto		Creación de un manual de políticas y procedimientos.			
¿Cómo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe redactar un documento con toda la información sobre las políticas y procedimientos relacionados con los créditos y cobranzas. 2. Se debe obtener una aprobación de Gerencia para la divulgación del documento. 3. Se debe capacitar el personal con la necesidad de estandarizar esas políticas y procedimientos. 		Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se obtendrá una mayor claridad de los procesos. 2. Se obtendrá una reducción del riesgo crediticio. 3. Se hará un cumplimiento de la normatividad “NIIF”. 	
¿Cuándo?	Se podría desarrollar en un periodo no mayor a 3 meses.	¿Quién?	Área Contable y Gerente	Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de los responsables. 2. Recurso Humano que harán parte del proceso. 3. Herramientas tecnológicas que facilitarían el desarrollo y presentación del documento.
Plan propuesto		Establecer un cronograma de seguimiento sobre los créditos otorgados.			
¿Cómo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se deben identificar los niveles de riesgo para cada cliente. 2. Se deben establecer los tiempos de cobro. 3. Se deben identificar los plazos máximos cuando se considera la necesidad de aplicar un castigo. 		Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se obtendría una disminución de la morosidad. 2. Se incrementará positivamente la recuperación de la cartera. 	

	4. Se debe unificar la información, para agregarla en un documento relacionado como un cronograma para establecer las alertas por vencimiento de cartera.				3. Se llevaría un control sobre los créditos y los tipos de clientes.
¿Cuándo?	Se podría desarrollar en dos meses, luego de recolectar la información necesaria.	¿Quién?	Área Contable	Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de los responsables. 2. Recurso humano que harán parte del proceso. 3. Herramientas tecnológicas que facilitarían el desarrollo y presentación del cronograma.
Plan propuesto	Creación de un documento para las políticas contables utilizadas en la empresa.				
¿Cómo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un documento con cada una de las políticas contables. 2. Integrar en el documento toda la información sobre cada política como objetivo, alcance y aspectos importantes de las mismas. 3. Se debe presentar el documento al Gerente para su aprobación y divulgación. 4. Se debe capacitar el personal del área contable para dar a conocer cada una de las políticas a utilizar con los nuevos clientes. 			Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se obtendrá información completa de los nuevos clientes que permitirá categorizarlos según su nivel de riesgo crediticio. 2. Se hará cumplimiento legal y fiscal al utilizar políticas contables actualizadas. 3. Se podrían utilizar provisiones y castigos en caso de

					presentarse impagos de algunos clientes.
¿Cuándo?	Se debe hacer después de 2 meses, con el propósito de recolectar la información y así poder trasladarla a los responsables.	¿Quién?	Área Contable y Gerente	Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de los responsables. 2. Recurso humano que harán parte del proceso. 3. Herramientas tecnológicas que facilitarían el desarrollo y presentación del documento.
Plan propuesto		Implementar un sistema de alertas con la ayuda de Siigo			
¿Cómo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las principales alertas sobre los créditos. 2. Recolectar una base de datos de los clientes con créditos actuales en la empresa. 3. Ingresar esa base de datos en el sistema de Siigo. 4. Crear cada una de las alertas posibles para obtener pagos oportunos y evitar vencimientos en el plazo de los pagos. 			Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se obtendría un beneficio positivo al prevenir la morosidad de los clientes. 2. Se aumentarían los pagos oportunos y asimismo el flujo de efectivo en la empresa. 3. Se podrían tomar decisiones de crédito mas seguras a partir del comportamiento de los clientes.
¿Cuándo?	Se podría desarrollar con ayuda de la empresa Siigo y	¿Quién?	Área de Sistemas y Área Contable	Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de los responsables.

	puede tomar un periodo de entre 4 a 6 meses en automatizarse correctamente.				<ol style="list-style-type: none"> 2. Personas que harán parte del proceso. 3. Herramientas tecnológicas que facilitarían el desarrollo y presentación del software automatizado con las alertas.
Plan propuesto	Capacitar al personal sobre la normatividad NIIF y la gestión de cartera				
¿Cómo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se deben identificar los aspectos clave de la NIIF. 2. Se debe contratar un profesional en el tema u obtener ayuda del SENA como recurso de capacitación al personal. 3. Se deben desarrollar cursos virtuales, talleres presenciales con incentivos para aumentar la presencia y retención de la información. 		Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incrementar el conocimiento del personal sobre la norma “NIIF”. 2. Crecimiento profesional del empleado que recibe la capacitación. 3. Mejor desempeño del personal en la toma de decisiones sobre la identificación de un cliente confiable desde el ámbito financiero para la empresa. 	
¿Cuándo?	Se podría realizar en un periodo continuo de 1 vez cada 6 meses, aunque si existe un	¿Quién?	Área Contable y Área de RRHH	Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de los responsables. 2. Recurso humano que harán parte del proceso.

	alto nivel de rotación de los empleados en el área contable, se recomienda cada 4 meses.				3. Herramientas tecnológicas que facilitarían el desarrollo y presentación de las capacitaciones.
Plan propuesto	Integrar en la toma de decisiones sobre créditos la información recolectada de cada cliente				
¿Cómo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la política de crédito. 2. Presentar la política al Gerente con un cronograma de seguimiento y control de los créditos, además del nuevo sistema de alertas utilizando el sistema Siigo. 3. Relacionar la toma de decisiones sobre como otorgar un crédito a partir de la información recolectada del cliente y el nivel de riesgo crediticio que representa para la empresa. 			Beneficios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toma de decisiones a partir de información confiable. 2. Disminución en las problemáticas sobre la otorgación de créditos. 3. Control continuo sobre los créditos.
¿Cuándo?	Se podría hablar con el Gerente y empezar a implementar esto a partir del segundo mes que se formule y presente la política de crédito.	¿Quién?	Área Contable y Gerente	Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de los responsables. 2. Personas que harán parte del proceso. 3. Herramientas tecnológicas que facilitarían el desarrollo y presentación de la propuesta.

Fuente: Elaboración propia a partir del formato presentado por (Jara Romero, 2022)

Conclusiones

En el desarrollo de la investigación, se formularon tres objetivos específicos, los cuales tenían una relación directa cada uno y se presentaron con el propósito de desarrollar el primero para obtener información precisa sobre la actualidad de la empresa en el ámbito que se evaluó, identificando que claramente existe una ausencia de las políticas contables que estén formalmente documentadas para obtener una gestión de cartera efectiva y responsable con la liquidez de la empresa.

Lo anterior, evidencio una necesidad inicial de enlazar las actividades contables con una política segura y eficiente que además estuviera comprometida y alineada con los principios de la norma “NIIF”, especialmente en las secciones 11 y 12, dónde es importante el reconocimiento, medición y provisión de las cuentas por cobrar, que a su vez permitirá obtener transparencia en cada uno de los procesos del área contable relacionados con la gestión de cartera.

Igualmente, se identifico que existen diferencias entre los procesos administrativos y contables o financieros sobre la gestión de cartera, ya que el diagnostico mostró que la aprobación final de los créditos se realiza de manera empírica sin tomar en cuenta o hacer un análisis sobre el nivel del riesgo de cada cliente a partir de sus posibilidades financieras, además de que no existe un cronograma de cobros, documentación que soporte las decisiones. Lo que finalmente releva un débil control interno y falta de organización en los procesos de la gestión de cartera.

Por lo cual, el diseño de la política contable presentada y con un enfoque especial en la gestión de cartera, permitirá a la empresa obtener, implementar y estandarizar procesos, presentar cronogramas de cobranza, hacer una segmentación financiera de los clientes antiguos y nuevos, además de incorporar políticas de provisiones por impagos, lo que permitirá en el futuro cercano de la empresa, la optimización de la gestión de cartera, y el fortalecimiento del control financiero, que a su vez llevaría a la reducción del riesgo crediticio.

Bibliografía

- Akerlof, G. A. (1970). *The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism*. The Quarterly Journal of Economics.
- Altman, E. I. (1968). *Financial ratios, discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy*. The Journal of Finance.
- Alvarez Vanegas, V. (2023). *Repositorio Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria*. Obtenido de MANUAL DE POLITICAS CONTABLES PARA LA GESTIÓN DE CARTERA: <https://dspace.tdea.edu.co/server/api/core/bitstreams/1fca51d3-701f-4647-9f0a-570eaffe26fb/content>
- Bernal Marín, I. (2022). *La República*. Obtenido de La liquidación de Justo & Bueno llegó después de que les metieran un cuento chino: <https://www.larepublica.co/empresas/el-cuento-chino-que-le-metieron-a-justo-bueno-y-termino-de-llevarlo-a-liquidacion-3362035>
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2013). *Fundamentos de administración financiera*. Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Marco integrado de control interno - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Wiley.
- Congreso de Colombia. (1971). *Congreso de Colombia*. Obtenido de Código de Comercio de Colombia: <https://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2021/03/CodigodeComercio-2.pdf>
- Congreso de Colombia. (2002). *LEY 791 DE 2002*. Obtenido de Código Civil en su artículo 2536: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0791_2002.html
- Congreso de Colombia. (2006). *Congreso de Colombia*. Obtenido de Ley 1116 de 2006: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1116_2006.html

- Congreso de Colombia. (2009). *Congreso de Colombia*. Obtenido de LEY 1314 DE 2009: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1314_2009.html
- David, J. A. (2025). Entrevista inicial "Comercializadora Caucasia Recicla SAS ZOMAC". (D. A. González Ricardo, Entrevistador)
- Deloof, M. (2003). *Does working capital management affect profitability of Belgian firms?* *Journal of Business Finance & Accounting*.
- Drucker, P. F. (2007). *La gerencia en tiempos turbulentos*. Editorial Sudamericana.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. París: Dunod.
- Freedman, M. (23 de Octubre de 2023). *business.com*. Obtenido de How to Develop a Credit Policy: <https://www.businessnewsdaily.com/16049-credit-policy.html>
- Gereffi, G., Humphrey, J., & Sturgeon, T. (2005). *The governance of global value chains*. *Review of International Political Economy*.
- Gitman, L. J. (2007). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera*. Pearson Educación.
- González, J., & Zapata, L. (2016). *Análisis del deterioro de activos bajo NIIF*. Medellín: Revista Contaduría Universidad de Antioquia.
- Gray, R. (2010). *Is accounting for sustainability actually accounting for sustainability?*
- Hendriksen, E. S., & Breda, M. F. (1999). *Teoría de la contabilidad*. México: McGraw-Hill.
- Hendriksen, E. S., & Van Breda, M. F. (1999). *Teoría de la contabilidad*. McGraw-Hill.
- Hornigren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2006). *Contabilidad*. México: Pearson Educación.
- Hornigren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2006). *Contabilidad*. Pearson Educación.
- IASB. (2023). *IASB*. Obtenido de NIIF para las PYMES: <https://www.ifrs.org>
- IASB. (2023). *Normas Internacionales de Información Financiera*. IASB.

- International Accounting Standards Board. (2023). *Norma Internacional de Contabilidad 8: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores. En Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*. Norma Internacional de Contabilidad 8: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores. En Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Jara Romero, M. A. (2022). *Diagnóstico y propuesta de mejora para la cadena de abastecimiento de la línea de fluidos de perforación de una compañía de servicios petrolero*. Bogotá DC: Fundación Universidad de América.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1972). *Administración en las organizaciones: un enfoque de sistemas y contingencias*. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: una perspectiva global*. McGraw-Hill.
- Littleton, A. C. (1933). *Accounting Evolution to 1900*.
- López, J., & Gómez, P. (2017). *Tratamiento contable de provisiones en PYMES bajo NIIF*. Revista Actualidad Contable.
- Mattessich, R. (2000). *The beginnings of accounting and accounting thought*. Garland Publishing.
- Ortega, R., & Villalba Benítez, E. (2021). *Retos y oportunidades de las Pymes para fortalecer la competitividad*. Pilar, Paraguay: Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades.
- Pacioli, L. (1494). *Summa de arithmetica, geometria, proportioni et proportionalita*. Venecia: Paganino de Paganini.
- Padilla, M., & Martínez, R. (2015). *Gestión efectiva de cuentas por cobrar en PYMES*. Revista Finanzas y Empresa.
- Palacio Patiño, Y. P., Ramos Navarro, M. Á., & Salazar Castro, L. A. (2019). *Repositorio Universidad Libre Seccional Cúcuta*. Obtenido de Diseño de un plan de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Comercializadora Arroz Ramos en la ciudad de Cúcuta: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/22901/DISE%20C3%91O%20DE%20UN%20PLAN%20DE%20GESTI%20C3%93N%20DE%20LAS%20CUENTAS%20P>

OR%20COBRAR%20DE%20LA%20EMPRESA%20COMERCIALIZADORA%20ARROZ%20RAMOS.pdf?sequence=3

Palacio Patiño, Y. P., Ramos Navarro, M. Á., & Salazar Castro, L. A. (2019). *Repositorio Universidad Libre Seccional Cúcuta*. Obtenido de DISEÑO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA ARROZ RAMOS EN LA CIUDAD DE CÚCUTA:
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/22901/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PLAN%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20DE%20LA%20EMPRESA%20COMERCIALIZADORA%20ARROZ%20RAMOS.pdf?sequence=3>

Peragallo, E. (1938). *Origin and Evolution of Double Entry Bookkeeping*.

Presidencia de la República. (2015). *Presidencia de la República*. Obtenido de Decreto 2420 de 2015 Normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de información:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76745>

Previts, G. J., & Merino, B. D. (1998). *A History of Accountancy in the United States*. New York.

Richards, V. D., & Laughlin, E. J. (1980). *A cash conversion cycle approach to liquidity analysis*. Financial Management.

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2010). *Fundamentals of Corporate Finance*. McGraw-Hill.

Solupay Consulting LLC. (2024). *Solupay Consulting LLC*. Obtenido de What Is a Credit Policy? How To Create One: <https://www.versapay.com/resources/what-is-a-credit-policy>

Torres, D., & Velásquez, J. (2019). *Control de cartera y análisis financiero*. Ediciones USTA.

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Educación.

Varela Cortés, C. E. (2005). *Repositorio Universidad de los Andes*. Obtenido de Riesgo crediticio y gestión de cartera en empresas en servicios públicos domiciliarios en Colombia:

<https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/1bdf7df8-bf98-4e5c-9f21-2a1b970f7d9f/content>

Watts, R., & Zimmerman, J. (1986). *Positive Accounting Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Nueva York: Oxford University Press.

Anexos

Anexo 1. Resultados del diagnóstico